



Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet

■ SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ

Esitteitä 2001:1 selkokieli



Sosiaalihuollon asiakkaan

asema ja oikeudet

Lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista kutsutaan lyhyesti asiakaslaiksi. Laki koskee sekä viranomaisten että yksityisten järjestämää sosiaalihuoltoa. Kansaneläkelaitosta eli Kelaa laki ei koske. Lain mukaan asiakas on otettava huomioon, kun tehdään asiakkaaseen liittyviä päätöksiä. Tukea ja palveluja järjestettäessä on selvitettävä asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja kokemukset.

Asiakasta on kohdeltava oikeudenmukaisesti ja tasa-arvoisesti. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun. Viranomaisen on noudatettava niitä sopimuksia, jotka yhdessä asiakkaan kanssa on tehty.

Missä tilanteissa lakia sovelletaan?

Asiakaslakia sovelletaan silloin, kun asiakas hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai etuuksia.

Lasten päivähoito, lastensuojelu, vammaisten palvelut, kodinhoitopalvelut ja vaikkapa kuntien maksama toimeentulotuki ovat esimerkkejä sosiaalihuollon palveluista tai etuuksista.

Asiakkaalla on oikeus hyvään sosiaalihuoltoon ja kohteluun

Asiakkaalla on oikeus saada hyvää sosiaalihuoltoa. Jokaisen asiakkaan ihmisarvoa, vakaumusta ja oikeutta päättää omista asioistaan tulee kunnioittaa.

Sosiaalihuollossa otetaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide.

Laki velvoittaa ottamaan huomioon myös asiakkaan kulttuuritaustan ja äidinkielen.

Tämä merkitsee sitä, että esimerkiksi romanien, saamelaisten ja maahanmuuttajien palveluissa on otettava huomioon heidän kulttuurinsa ja äidinkielensä.

Asiakkaalle on kerrottava hänen oikeutensa ja velvollisuutensa ymmärrettävästi. Hänelle on myös selitettävä erilaiset tukien ja palvelujen vaihtoehdot ja niiden vaikutukset.

Erityistä huomiota on kiinnitettävä paljon hoivaa ja huolenpitoa tarvitsevien ihmisten, vanhusten, kehitysvammaisten ja alaikäisten asemaan ja oikeuksiin.

Palvelu- ja hoitosuunnitelmat

Asiakas ja työntekijä laativat yhdessä suunnitelman, jossa sovitaan, miten palvelut, hoito tai kuntoutus toteutetaan.

Tarkoitus on, että asiakas ja työntekijä noudattavat sitä, mitä suunnitelmassa on sovittu.

Lapset ja nuoret

Ensisijainen vastuu lapsesta ja nuoresta on aina vanhemmillä tai muilla huoltajilla.

Lapsella on oikeus sanoa oma mielipiteensä ja vaikuttaa omiin asioihinsa, jos hän on riittävän kehittynyt.

Lapsen oma mielipide ja toivomukset otetaan huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa edellyttämällä tavalla.

Tuomioistuin voi määrätä lapselle edunvalvojan, jos huoltaja ei valvo puolueettomasti lapsen etua. Jos lapsella on jokin erityisen painava syy, hän voi kieltää työntekijöitä kertomasta jotain asiaa äidilleen tai isälleen.

Kaikissa sosiaalihuollon toimissa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Itsemääräämisoikeus

Asiakkaalla on oikeus määrätä itse omista asioistaan niin pitkälle, kuin se suinkin on mahdollista.

Asiakas ei osaa aina itse kertoa, millaista hoitoa tai palvelua hän haluaa.

Tällainen ongelma voi olla esimerkiksi kehitysvammaisella, päihdeongelmallisella, mielenterveyspotilaalla tai vanhuksella, joka kärsii vakavista muistihäiriöistä. Tällöin sosiaalityöntekijä kysyy asiakkaan ja hänen laillisen edustajansa tai läheisensä mielipidettä.

Oikeus saada tietoja ja velvollisuus antaa tietoja

Asiakkaalla on oikeus saada tietoja itseään koskevista asioista.

Asiakas on myös itse velvollinen antamaan tarvittavat tiedot.

Asiakkaalla on oikeus saada tietää, miksi hänen antamiaan tietoja tarvitaan ja mihin niitä käytetään. Asiakkaalle on myös kerrottava, mihin häntä koskevat tiedot talletetaan.

Sosiaalihuollon viranomaisen saa tietoonsa salassa pidettävät tiedot, jos hän niitä välttämättä tarvitsee.

Asiakkaalle on annettava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin.

Hänelle on myös annettava mahdollisuus antaa tiedoista lisäselvitys.

Salassapito ja vaitiolovelvollisuus

Sosiaalihuollon asiakkaita koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä.

Salassa pidettävästä asiakirjasta saa antaa tietoja asiakkaan suostumuksella.

Sosiaalihuollon palveluksessa olevalla tai sosiaalihuollon luottamustehtäviä hoitavalla on vaitiolovelvollisuus.

Tämä tarkoittaa sitä, että palvelujen järjestäjät, työntekijät tai luottamushenkilöt eivät yleensä saa antaa asiasta tietoja ulkopuolisille.

Jos tieto on välttämätöntä asiakkaan edun vuoksi, se voidaan antaa myös ilman asiakkaan suostumusta.

Tiedon saajalla on vaitiolovelvollisuus.

Tulkkaus

Jos työntekijä ei hallitse asiakkaan käyttämää kieltä, on mahdollisuuksien mukaan hankittava tulkki. Puhe- tai kuulovammaisella asiakkaalla on myös oikeus saada käyttöönsä tulkki.

Muistutus

Asiakas voi tehdä muistutuksen, jos hän on tyytymätön saamaansa kohteluun sosiaalihuollossa. Viranomaisten on vastattava muistutukseen kohtuullisessa ajassa.

Muistutuksen tarkoituksena on kiinnittää huomiota siihen, että asiakas on saanut huonoa kohtelua.

Muistutuksella voi saada parannusta tilanteeseen. Sosiaaliamies avustaa tarvittaessa tekemään muistutuksen.

Muistutuksella ei voi hakea muutosta päätökseen. Asiakas voi muistutuksen lisäksi kannella tai valittaa asiasta.

Oikeus hakea muutosta

Asiakkaalla on aina oikeus saada kunnan päätökset kirjallisesti.

Kirjallinen päätös on oikeusturvan kannalta tärkeä, koska päätökseen kirjataan perustelut.

Päätöksessä lukee aina, miten asiasta voi valittaa.

Jos asiakas ostaa yksityiseltä sosiaalipalveluja, esimerkiksi kotipalvelua tai palveluasumista, on aina tehtävä kirjallinen sopimus.

Sosiaaliasiamies

Jokaisessa kunnassa on sosiaaliasiamies.

Jos asiakas on tyytymätön saamaansa palveluun tai kohteluun, hän voi kääntyä sosiaaliasiamiehen puoleen.

Sosiaaliasiamies neuvoo ja avustaa sosiaalihuollon asiakkaita.

Hän tiedottaa asiakkaan oikeuksista ja seuraa, miten asiakkaita kohdellaan kunnassa.

Kotikuntasi sosiaalitoimistossa saat tiedon,
miten saat yhteyden oman kuntasi
sosiaaliasiamieheen.

Sosiaaliasiamies antaa asiakkaalle tietoja siitä,
miten asiasta valitetaan.

Sosiaaliasiamies ei tee valitusta asiakkaan
puolesta.

Lisätietoja

Lisätietoja saat kotikuntasi sosiaalitoimistosta
tai sosiaaliasiamieheltä.

Tämä teksti on Internetissä osoitteessa
www.stm.fi suomeksi ja ruotsiksi.

Esitettä voi tilata

Sosiaali- ja terveysministeriö /kirjasto

PL 33

00023 Valtioneuvosto

tai kirjasto.stm@stm.vn.fi

puh. (09) 160 01/STM kirjastopalvelut

Tämä selkoesite on toimitettu
yhteistyössä Selkokeskuksen kanssa.

ISSN 1236-2123

ISBN 952-00-1061-0



SOSIAALI- JA TERVEYSMINISTERIÖ